

Agència Nacional de Ciberseguretat d'Andorra

Conscienciació en ciberseguretat
Compres segures per internet



El comerç electrònic constitueix un dels serveis de la societat de la informació que ha experimentat un major creixement en els últims anys i representa una de les activitats amb major potencial de futur per a la nostra economia digital.



[Imatge 1](#)

El percentatge d'usuaris que fan comandes de béns i serveis en línia avui dia és del **50%**.

Aquestes xifres il·lustren la dimensió que ha adquirit el comerç electrònic en pocs anys i la previsió de creixement futur. Però, al costat d'aquesta perspectiva econòmica, **les institucions públiques hem de vetllar pels drets dels consumidors i usuaris que accedeixen a aquests serveis a fi de poder oferir-los la major protecció possible abans, durant i després de la compra o contractació en línia.**

A més, promoure pràctiques que afavoreixin el respecte a la **protecció de les dades personals**, els **drets com a consumidors i la seguretat de les xarxes i dispositius amb els quals es realitzen les transaccions comercials** per a fomentar un clima de confiança i seguretat i possibilitar la innovació i el creixement sostenible.

Encara que sembli que són tot **AVANTATGES** el fet de comprar en línia, a vegades, **no és tan segur** com nosaltres ens creiem.

Per això, us recomanem seguir una sèrie de **CONSELLS** a l'hora de fer les compres en línia amb la finalitat **d'evitar posar en risc la seguretat de les vostres dades financeres i personals.**

Per tal d'evitar problemes futurs, revisarem la forma en la qual els usuaris compren per Internet per a veure si ho fan o no de manera segura i us donarem una **sèrie de consells a seguir a l'hora de realitzar les vostres compres**, així com en què és important que us fixeu quan l'estigieu realitzant.

Consells molt bàsics per comprar per Internet de manera segura i que, en la majoria dels casos, n'hi ha prou que usem el sentit comú.

I

Comparar preus

- ✓ **Compareu el preu del producte** que desitgeu adquirir amb altres preus per saber si esteu comprant bé o si és o no una bona oferta la que adquirireu.
- ✓ **No compreu a la primera pàgina web** que us aparegui i no us fieu, per descomptat, de totes les ofertes que vegeu.
- ✓ **Comparar preus** us ajudarà a veure quin és el cost habitual d'aquest producte en altres pàgines web.

II

Desconfieu de les ofertes molt atractives

- ✓ Internet està ple d'ofertes, però **desconfieu sempre si l'oferta en qüestió resulta ser massa cridanera o "llaminera"** i si hi hagués molta diferència entre el preu d'aquest producte en una web i una altra.
- ✓ No us deixeu portar i compreu el més barat que trobeu. **A vegades el barat, surt car.**
- ✓ Comproveu sempre la **fiabilitat de la pàgina web** on compreu.

III

El producte és nou?

- ✓ **Compte amb les ofertes.** Seguint l'anterior, pot ser que hi hagi una oferta molt atractiva i no hàgiu llegit bé la lletra petita.
- ✓ Moltes marques i botigues en línia posen a la **venda productes rehabilitats**, especialment en el **sector tecnològic**, per la qual cosa heu d'assegurar-vos que el producte compleix amb les vostres expectatives.

IV

No useu xarxes wifi públiques

- ✓ És un consell bàsic **no usar les xarxes wifi públiques per fer compres en línia**, ja que aquestes poden ser perilloses i poden robar-vos les vostres dades bancàries. Espereu millor a arribar a casa per comprar o feu servir la vostra **tarifa de dades mòbils** per comprar el producte.
- ✓ Si no teniu més remei que fer servir una xarxa pública per comprar el producte, almenys useu una **VPN** a la qual pugueu connectar-vos.

Consells molt bàsics per comprar per Internet de manera segura i que, en la majoria dels casos, n'hi ha prou que usem el sentit comú.

V

Qui ho ven?

- ✓ Aneu amb compte perquè pot ser que hàgiu comprat en una **botiga determinada i resulti que no sigui la botiga real**. Generalment, són **venes verificades i productes en bon estat**, però convé tenir-ho en compte a l'hora de la **garantia** perquè necessitareu saber-ho a l'hora de poder reclamar a una botiga o a una altra.

VI

Busqueu informació sobre la botiga en qüestió

- ✓ Busqueu opinions i informació sobre qualsevol web o aplicació des d'on aneu a comprar. Assegureu-vos **que el lloc web us inspira confiança** i que és segura (per exemple, mireu els mitjans de pagament que ofereix, la seva informació de contacte...).
- ✓ Busqueu informació no sols dins la mateixa botiga, sinó també en **xarxes socials**, en **pàgines d'opinió** o en el mateix **cercador de Google**.

VII

Pagaments en línia

- ✓ Intenteu usar una **targeta de pagament en línia o plataformes com PayPal**. L'avantatge és que la garantia del client que ofereix PayPal us assegurarà que **us retornaran els diners si es tracta o no d'una estafa o no us manen el producte**.

VIII

Empreu el sentit comú

- ✓ Useu el teu **sentit comú** per saber si una pàgina **web us inspira o no confiança**. Si té o no sentit l'oferta que vulgueu adquirir o si la veieu que pugui ser una **estafa o un frau**.

Abans de comprar:

Abans de comprar no sols haureu de fixar-vos en tots els **detalls del lloc web**, sinó que també haureu de tenir en compte, per exemple, el **dispositiu des del qual accediu a Internet** per efectuar la compra, **l'antivirus que teniu instal·lat** al vostre ordinador, la **xarxa des de la qual us connecteu...**

1. Actualitzeu el vostre dispositiu mòbil, és molt important:

Tenir actualitzat el dispositiu que utilitzareu per a connectar-vos a Internet i comprar és fonamental. Mantingueu actualitzat el programari, ja que si existeix alguna **bretxa de seguretat** o algun problema de privacitat, els fabricants solen solucionar-lo a través de les **actualitzacions periòdiques**.

2. Instal·leu-vos un antivirus

És recomanable que **instal·leu un antivirus o que usis alguna eina que sigui capaç de detectar possibles amenaces** si has visitat una pàgina web fraudulenta o si tens algun tipus de *malware* en el teu telèfon mòbil o en el teu ordinador amb el qual corres el risc de sofrir una **estafa**.

3. Comproveu que la botiga en línia on comprareu és fiable:

Abans de fer una compra en línia de manera segura haureu d'assegurar-vos de què es tracta d'una **botiga en línia fiable**. Busqueu informació sobre ella, opinions a les xarxes socials i comproveu totes les opcions que ofereix (per exemple, els tipus de mètodes de pagament amb els quals pots pagar). També podeu buscar informació sobre la botiga o la seva informació legal en l'apartat de "**Política de Privacitat**". És molt recomanable que us fixeu en això últim.

4. Assegureu-vos que es tracta d'una connexió segura:

És fonamental que us fixeu si té o no té una **connexió segura a l'hora d'introduir les vostres dades bancàries**. Fixeu-vos que en la barra del navegador aparegui **HTTPS i no HTTP**. També que, al costat de l'URL de la pàgina web, hi hagi un **segell de confiança**, perquè això demostrarà que aquesta botiga en línia té certificat de seguretat. Els segells de confiança que es proporcionen a les botigues en línia són distintius per demostrar la seva qualitat i seguretat en la venda en línia.

5. Fixeu-vos què és el que us instal·leu al vostre dispositiu:

Si el que usareu per a la compra en línia és una **aplicació**, assegureu-vos que aquesta **és fiable**. El primer és que us la descarregueu **d'una botiga d'aplicacions oficials**. És important que llegiu bé tota la informació abans de comprar a l'aplicació i abans d'introduir les vostres dades personals i bancàries.

Abans de comprar:

És important que esteu atents a aquestes possibles accions que pugueu rebre en qualsevol moment:

1

Phishing

El *phishing* és un dels mètodes més utilitzats per **obtenir informació dels usuaris de manera fraudulenta a través d'Internet suplantant la identitat de pàgines de serveis coneguts, institucions públiques, xarxes socials, així com de bancs, caixes i altres entitats financeres**. Consisteix a fer-se passar per un servei web conegut per a l'usuari per a enganyar-li i sol·licitar-li contrasenyes, dades personals o bancàries, que després farà servir o vendrà a tercers per cometre altres frauds.

RECOMANACIONS PER EVITAR EL *PHISHING*:

- ✓ Cal sospitar de **missatges alarmistes o que cridin l'atenció de l'usuari** i que solen tenir com a finalitat que aquest accedeixi a un enllaç o descarregui un fitxer adjunt de manera imminent.
- ✓ No s'ha de **respondre a correus electrònics o missatges que es reben sense esperar-los i que sol·liciten dades personals o bancàries**.
- ✓ Cal **contrastar la informació preguntant directament a les parts implicades en el missatge**.
- ✓ Cap entitat, empresa o servei amb bona reputació **sol·licitarà dades d'accés als seus comptes en línia o altres dades relacionades amb l'usuari sota cap excusa** a través del correu electrònic.

2

Carding

El *Carding* és una activitat delictiva que consisteix en la utilització fraudulenta de numeracions vàlides de targetes de crèdit/dèbit per a efectuar compres per Internet en comerços virtuals.

RECOMANACIONS PER EVITAR EL *CARDING*:

- ✓ Realitzar una **revisió periòdica dels moviments dels nostres comptes** a les quals tinguem associades targetes per si veiem algun càrrec sospitós.
- ✓ És imprescindible **anul·lar les targetes en cas de pèrdua o sostracció**.

Abans de comprar:

És important que esteu atents a aquestes possibles accions que pugueu rebre en qualsevol moment:

3

Pàgines de venda en línia falses

Avui dia és relativament senzill crear una pàgina web **falsa simulant ser un comerç en línia quan en realitat és un frau**. El producte o servei adquirit per l'usuari mai arribarà a lliurar-se, atès que, darrere d'aquesta pàgina web, **no existeix cap suport comercial**.

RECOMANACIONS PER A EVITAR COMPRAR EN BOTIGUES FALSES

- ✓ Realitzar preferentment les compres en **pàgines oficials o amb reputació i prestigi consolidat**. No es recomana comprar si no apareix en la web informació sobre dades reals i físics de l'empresa, condicions de venda, devolucions o reclamacions, textos legals...
- ✓ **Sospitar de botigues amb preus molt per sota del preu de mercat**, o si tots els productes es venen al mateix preu, independentment del model.
- ✓ **La qualitat de les imatges no és bona**.
- ✓ La **web aparenta ser la pàgina legítima d'una determinada marca**.
- ✓ Apareixen **texts mal traduïts**.

4

Estafes a través del correu electrònic

Modalitat d'estafa consistent a **aprofitar les activitats de compra per internet de comerços que distribueixen a tercers països, amb els quals el comprador manté una relació habitual** a través de correu electrònic.

RECOMANACIONS PER A EVITAR LES ESTAFES PER CORREU ELECTRÒNIC

- ✓ Si existeix una relació comercial prèvia, cal **desconfiar de moviments, sol·licituds o peticions inusuals**.

Abans de comprar:

En el cas de compres en línia a través d'**APLICACIONS**, és important tenir en compte algunes precaucions addicionals per tal d'evitar que ningú faci compres en nom d'una altra persona si es donés el cas que aquesta tingués accés al dispositiu mòbil on està configurada la funció i aquesta es trobés oberta amb les dades personals i bancàries del propietari.

Mesures de seguretat extra per comprar mitjançant aplicacions mòbils:

- Establir un **bloqueig de pantalla del dispositiu amb el menor temps possible d'espera** per a restringir l'accés a les funcionalitats, incloent-hi les *apps*.
- **Protegir l'accés a aplicacions concretes** perquè no les pugui iniciar qualsevol persona.
- Es recomana **configurar el dispositiu perquè abans de descarregar-se qualsevol aplicació, siguin aquestes de pagament o no, es pugui introduir un codi PIN que aprovi l'acció**. D'aquesta manera, s'evitarà que persones sense permisos puguin instal·lar o utilitzar aplicacions sense consentiment de l'amo del dispositiu.
- Comprovar quina és l'entitat que figura com a desenvolupador de l'aplicació és una bona pràctica, així revisar la seva Política de Privacitat.
- Consultar els **comentaris i la valoració que han realitzat els usuaris sobre l'app abans d'instal·lar-la o comprar a través d'ella**. Les opinions poden ajudar a identificar si es tracta d'una *app* fraudulenta o de mala reputació.
- Evitar sempre **descarregar apps de repositoris no oficials**, ja que no hi ha cap garantia de seguretat de les aplicacions allí allotjades i qualsevol ha pogut manipular-les.



Imatge 2

Abans de comprar:

A l'hora de comprar, fixa't en els mitjans de pagament, en qui embeni el producte que adquiriràs, quins són els **tipus d'enviament** que existeixen, així com els costos d'aquests.

1. Fixeu-vos en el tipus de mitjans de pagament disponibles que ofereix la web:

La majoria de botigues en línia fiables tenen diverses opcions de pagament diferents i no sols una. Si només es pogués **pagar per transferència**, cerca més informació sobre aquesta pàgina web. En cas que hi hagi **diverses possibilitats de pagament**, us recomanem sempre que aposteu per **PayPal**, ja que aquesta és una de les millors opcions per a pagar en línia, perquè ens permetrà sol·licitar un reemborsament en cas que mai ens arribi el producte o que la web sigui una estafa. També pots apostar **per l'opció de pagament contra reemborsament** en cas que estigui disponible. Així pagareu pel producte sol quan el rebeu.

2. Quin tipus de producte ven la web?:

Assegureu-vos abans de comprar, que es tracta d'un **producte nou o de segona mà**. Potser heu estat buscant l'oferta més temptadora i no comprareu quelcom que sigui per estrenar, sinó un producte que ja ha estat usat. **És recomanable llegir bé totes les característiques del producte que comprareu.**

3. Qui ven el producte?:

Moltes botigues en línia compten amb **venedors externs** que utilitzen la web per penjar els seus productes i vendre'ls, però no ho comprareu directament a la seva pròpia web, sinó en una altra **que actua com a intermediària**. És recomanable, per tant, **que us fixeu en això abans de fer la compra.**

4. Comproveu els tipus d'enviament que ofereix la botiga en línia:

Consulteu sempre els **tipus d'enviament i els terminis de recepció de la comanda**. És important saber quan rebreu la vostra comanda i saber si esteu comprant alguna cosa que pot tardar bastant a arribar.

5. Resoleu els dubtes i preguntes que tingueu sobre el producte que adquirireu:

Moltes botigues compten amb un **apartat d'atenció al client** o amb un xat en línia on pots formular les teves preguntes. Recomanem que abans d'adquirir un producte, llegeixis aquest apartat i preguntis tots els dubtes que tinguessis sobre aquest producte.

6. Creeu-vos un compte de manera segura:

La majoria de botigues us obligaran a crear un compte a la web a través de la qual podreu fer un **seguiment de l'enviament** o de totes les comandes que hàgiu fet. **En crear un compte, feu-ho de manera segura i no useu la mateixa contrasenya que useu per al vostre mail o per les vostres xarxes socials.**

Una de les majors preocupacions dels usuaris a l'hora de realitzar compres en línia és el tipus de pagament a utilitzar. A continuació, es descriuen els mitjans de pagament més comuns en el comerç en línia així com els drets que assisteixen als consumidors quant a la seguretat d'aquests:

Enviaments de diners en efectiu

Si un operador de comerç en línia sol·licita el pagament amb diners en efectiu, **renuncieu a la compra o a la contractació.**

Encara que aquest sistema no suposa un intercanvi de dades bancàries entre venedor i comprador, **no és un mètode segur per fer compres en línia**, ja que no hi ha constància de qui envia els diners ni tampoc de qui el rep, per la qual cosa es perd la traçabilitat d'aquest.

Per tant, en cas de **problemes amb la compra** serà difícil reclamar els diners, perquè no es sap exactament qui ha retirat el xec amb els diners.

Contra reemborsament

És la modalitat d'enviament de paquets, en la **qual es paga en efectiu quan es rep el paquet.**

Per al comprador es tracta d'un **sistema bastant fiable**, ja que es paga el producte quan es rep.

No obstant això, en moltes botigues en línia **no s'ofereix aquesta possibilitat pel risc que suposa assumir l'enviament d'un producte que encara no ha estat pagat** i, a més, li pot generar un **cost addicional de despeses d'enviament** si en el moment del lliurament no es troba el client en el domicili.

Transferència bancària

Aquest mètode de pagament **permet enviar una quantitat de diners des d'un compte bancari a una altra.**

El principal avantatge respecte a altres mitjans de pagament és **que no és necessari introduir cap dada la web.** No obstant això, no totes les botigues virtuals ofereixen aquesta opció de pagament.

En el cas de **no lliurar els béns adquirits** es pot reclamar contra el proveïdor, per incomplir el contracte. El venedor només haurà de facilitar les dades del compte bancari perquè el comprador procedeixi a realitzar l'ingrés.

Targeta de crèdit o de dèbit

És la modalitat més utilitzada per les botigues virtuals. **L'única informació necessària per efectuar el pagament està continguda dins la mateixa targeta.**

Quan **l'import d'una compra ha estat carregat fraudulentament emprant el número d'una targeta**, el consumidor podrà exigir **la immediata anul·lació del càrrec.**

Si la compra ha estat efectivament duta a terme pel titular de la targeta i l'exigència de devolució no fos conseqüència d'haver-se exercit el dret de desistiment, **el comprador quedarà obligat enfront del venedor al rescabament dels danys i perjudicis ocasionats.**

Pagament mitjançant intermediaris

Modalitat de pagament en la qual s'utilitza a una **tercera empresa de confiança**, per exemple **PayPal**, perquè gestioni les dades bancàries tant del venedor com del comprador. D'aquesta manera, **no és necessari que el venedor conegui les dades de comprador i viceversa.**

És un **sistema de pagament molt segur** sempre que l'usuari empi una contrasenya robusta. A més, només necessita **disposar d'un compte i configurar en ella la seva targeta de crèdit.**

Quan es faci una compra en línia usant aquest sistema de pagament, **les dades financeres del client no els manejarà el venedor i viceversa, serà la tercera empresa de confiança** qui s'encarregui de realitzar aquesta gestió.

Després de comprar:

Un cop efectuada la compra, haureu de tenir en compte la **garantia** els **reemborsaments**, el **dret a devolució**, el **correu de confirmació de la comanda**, l'**enviament realitzat**, etc. És important que et fixis i tinguis en compte totes aquestes dades.

1. No us guardeu el mètode de pagament:

La major part dels navegadors us preguntaran si voleu **guardar el mètode de pagament** per a pròximes compres. **NO HO FEU MAI.**

En termes generals, **és millor que no guardeu les vostres dades** i que els escriviu en cada compra, ja que així evitareu que algú pugui robar el vostre compte i pagar per vostès.

2. Dret a devolució:

Abans de completar el procés de compra, **assegureu-vos del dret a devolució o dels costos que pot això suposar-vos.** És habitual que comprem roba per Internet, per exemple, i no sempre ens quedi bé. **Assegureu-vos que la botiga en línia en la qual compreu us permet les devolucions.**

3. Reenviament o reemborsament

Assegureu-vos què passaria si **un producte arriba trencat o defectuós** i qui s'encarregarà de reemplaçar-lo. No sempre les compres que fem en línia arriben correctament i en el trasllat pot sofrir cops o venir espatllat. En aquest cas, comproveu quins drets teniu perquè us reenviïn un nou producte o us retornin els diners.

4. Garantia

Tots els productes que podeu comprar per Internet tenen **dret a garantia de dos anys**, sigui com sigui la botiga en la qual compreu o el dispositiu que useu per fer la compra.

5. Atenció al client

És aconsellable que **us fixeu amb el servei d'atenció al client** de la botiga en línia. Intenteu contactar per **xarxes socials** (en molts casos, responen ràpid) o cerqueu **un telèfon de contacte** amb el qual puguis preguntar tots els dubtes sobre la vostra comanda.



Després del que hem comentat i, a tall de conclusió, és important que tingueu en compte els següents consells per realitzar les vostres compres en línia...

- ✓ Realitzeu les vostres compres en **pàgines que us inspirin CONFIANÇA i SEGURETAT**.
- ✓ Assegureu-vos que a la web hi apareix identificat el **RESPONSABLE de la botiga en línia així com la seva UBICACIÓ**.
- ✓ Comproveu que **la botiga en línia és SEGURA** i us proporciona tota la informació que necessiteu sobre consum i tractament de les vostres dades personals.
- ✓ Si us és possible, utilitzeu **una TARGETA D'ÚS EXCLUSIU** per a fer **COMPRES EN LÍNIA**.
- ✓ **Desconfieu de les ofertes massa atractives**, ja que podríeu estar davant una web fraudulenta.
- ✓ **NO** oblideu comprovar que **els vostres dispositius estan configurats correctament i la CONNEXIÓ A INTERNET ÉS SEGURA** abans de proporcionar les vostres dades personals o les vostres dades bancàries.
- ✓ **MAI** envieu **DINERS EN EFECTIU** per completar una compra en línia.
- ✓ Recordeu que els **comerços** electrònics amb **SEGELLS DE CONFIANÇA** i **CANDAU** ofereixen majors garanties.
- ✓ Podeu **DESISTIR D'UNA COMPRA** sense haver de donar explicacions dins del termini legalment establert en la regulació de consumidors.
- ✓ Si desistiu o feu ús de la garantia, **no ha de tenir un COST per vostès**.



Imatge 3